附件3：

2022年第19届亚运会官方接待饭店

遴选工作指引

一、总部(大家庭)饭店遴选

（一）总体要求

1. 五星级或符合五星级接待标准的饭店，近三年无卫生、消防、安全等责任事故，以及无涉及重大诉讼等不良记录；

2.服务期内，饭店能提供全部客房供亚组委安排，并同意接受封闭式管理，须承诺采取所有必要的安全措施，并服从安保、消防、食品安全、卫生等相关部门的有关要求；

3.同意饭店行业倡议内容，承诺自觉遵守国家有关环保、节能、卫生、防疫等法律法规，严格执行《中国旅游饭店行业规范》、《绿色旅游饭店》等标准。

（二）硬件设施

1.位于杭州市城区，距离杭州奥体博览城主体育场30分钟车程以内，交通便利；

2.饭店内对客区域无线网络全覆盖、信号强；

3.可提供至少180间/套的各类客房，包括总统（豪华）套房、套房、大床房以及双床房；

4.各类客房均须提供网络、国际电话服务。接待穆斯林客人的饭店须在客房内对穆斯林礼拜的朝向和方位做出标识；

5.总部饭店能提供至少10间20—100平方米的独立办公室，各办公室集中设置，相应配置办公桌椅、电话、电脑、文件柜和文具等办公设备用品，电源插座使用方便，配备笔记本电脑锁。各办公室开通网络及国际电话，提供茶水、咖啡、饮料等；

6.可提供至少1间可容纳100人和1间可容纳300人的会议室、1间可容纳25人的会议室，相应配置麦克风、投影或电子屏、支架式写字板、白板笔、白板擦、文件夹、便签纸、笔等物品，提供茶水、咖啡、饮料等；

7.可提供1间贵宾俱乐部，相应配置电视、电脑、电话、沙发、茶几。开通网络及国际电话。提供茶水、咖啡、饮料及小吃服务；服务时间：9：00—22：00。

8.须具有自有停车场，能按接待要求预留停车位，并提供不少于车位数30%的免费停车位，外围需预留大巴车位。

9.饭店内公共区域的监控覆盖率达到100%;

10.饭店内配备游泳池的,已安装或承诺安装游泳场所水质在线监测设备和新水补充专用水表的予以优先考虑；

11.饭店已安装或承诺安装消毒间在线监测设备的予以优先考虑。

（三）软件服务

1.主要服务人员具备日常外语交流能力；

2. 具有接待国家领导人、国际与国内外大型会议、活动、赛事经验的饭店优先考虑；

 3.饭店的卫生信誉等级达到或承诺达到A级以上；

4.可提供中西自助早餐、西式正餐；接待穆斯林客人的饭店厨房须具备提供清真餐的能力并可提供清真餐；24小时中西送餐服务并可按要求预留餐位及提供餐饮。餐饮服务量化等级达到或承诺达到A级，并配备专职食品安全管理员；对已建或计划建设智能阳光厨房、实现智慧化管理的饭店予以优先考虑;

5.可提供24小时衣服干洗、湿洗、熨烫及修补服务，可加急服务；

6.可提供24小时商务服务，包括外币兑换、代发信件、代办传真、复印、翻译、代办交通出行及其他委托代办服务；

7.可提供紧急医疗救助服务，包括留有急救车停放区域及急救通道；

8.承诺由饭店主要领导负责，成立专门接待机构，同时制定详细亚运会接待服务方案并做好应急演习记录，按亚组委要求，确保顺利完成接待服务工作。

（四）饭店价格

饭店客房及相关服务价格原则上不超过饭店前4年最低平均价，价格上浮的比例要以亚奥理事会认可为准；同等条件下，价格优惠幅度大的饭店在遴选评审时予以优先考虑。

二、其他官方接待饭店遴选

（一）总体要求

1.三至五星级或符合三至五星级接待标准的饭店，近三年无卫生、消防、安全等责任事故，以及无涉及重大诉讼等不良记录；

2. 服务期内，饭店可提供不少于70%客房供亚组委安排，须承诺采取所有必要的安全措施，并服从安保、消防、食品安全、卫生等相关部门的有关要求；

3.同意饭店行业倡议内容，承诺自觉遵守国家有关环保、节能、卫生、防疫等法律法规，严格执行《中国旅游饭店行业规范》、《绿色旅游饭店》等标准。

（二）硬件设施

1.饭店到距离最近的亚运会场馆的车程，原则上不超过45分钟。其中，媒体入住的官方接待饭店，距离主新闻中心、体育场馆的车程在30分钟以内；

2.饭店内对客区域无线网络全覆盖、信号强。接待媒体的饭店，能满足网络服务和速度等方面的相关需求；

3. 四、五星级或符合四、五星级标准的饭店可提供至少100间/套的各类客房，包括套房、大床房以及双床房；三星级或符合三星级标准的饭店可提供至少60间/套的大床房和双床房；

4.四、五星级或符合四、五星级接待标准的饭店，各类客房均须提供网络、国际电话服务；三星级或符合三星级标准的饭店各类客房均须提供网络、电话服务。接待穆斯林客人的饭店须在客房内对穆斯林礼拜的朝向和方位做出标识；

5.可提供至少1间公共办公区域，面积约100平方米，相应配置办公桌椅、电话、电脑、文件柜和文具等设备用品，电源插座使用方便，配备笔记本电脑锁；

6.可提供至少1间可容纳20人的会议室，相应配置会务所需设备；

7.须具有自有停车场，能按接待要求预留停车位，并提供不少于车位数15%的免费停车位，外围需预留大巴车位。

8. 饭店内公共区域的监控覆盖率达到100%；

9. 饭店内配备游泳池的,已安装或承诺安装游泳场所水质在线监测设备和新水补充专用水表的予以优先考虑；

10.饭店已安装或承诺安装消毒间在线监测设备的予以优先考虑。

（三）软件服务

1. 服务人员具备日常外语交流能力；

2.具有接待国家领导人、国际与国内外大型会议、活动、赛事经验的饭店优先考虑；

3.卫生信誉等级达到或承诺达到B级以上的饭店予以优先考虑；

4.五星级或符合五星级接待标准的饭店可提供中西自助早餐、西式正餐，24小时中西送餐服务。四星级或符合四星级接待标准的饭店可提供中西自助早餐、中式正餐，18小时送餐服务。

三星级或符合三星级接待标准的饭店可提供早中晚餐服务，可按要求预留餐位及提供餐饮。接待媒体的饭店，餐饮服务时间应为24小时,并且早餐的服务时长不少于4个小时。接待穆斯林客人的饭店厨房须具备提供清真餐能力并可提供清真餐。餐饮服务量化等级达到或承诺达到B级以上;已建或承诺建设智能阳光厨房、实现智慧化管理的饭店予以优先考虑；

5. 四、五星级或符合四、五星级接待标准的饭店可提供24小时衣服干洗、湿洗、熨烫及修补服务，可加急服务；三星级或符合三星级标准的饭店可提供洗衣服务；

6.四、五星级或符合四、五星级标准的饭店可提供外币兑换、代发信件、代办传真、复印、翻译及其他委托代办服务；三星级或符合三星级标准的饭店可提供传真、复印等服务；

7.可提供紧急医疗救助服务，包括留有急救车停放区域及急救通道；

8.承诺由饭店主要领导负责，成立专门接待机构，同时做好亚运会接待服务方案、应急处理预案和应急预案演习记录，按亚组委要求，做好客人的接待服务工作。

（四）饭店价格

饭店客房及相关服务价格原则上不超过饭店前4年最低平均价，价格上浮的比例要以亚奥理事会认可为准；同等条件下，价格优惠幅度大的饭店在遴选评审时予以优先考虑。

三、其他

以上要求是对杭州亚运会总部（大家庭）饭店和其他官方接待饭店的基本要求，实际接待饭店的服务标准须达到或高于以上要求。